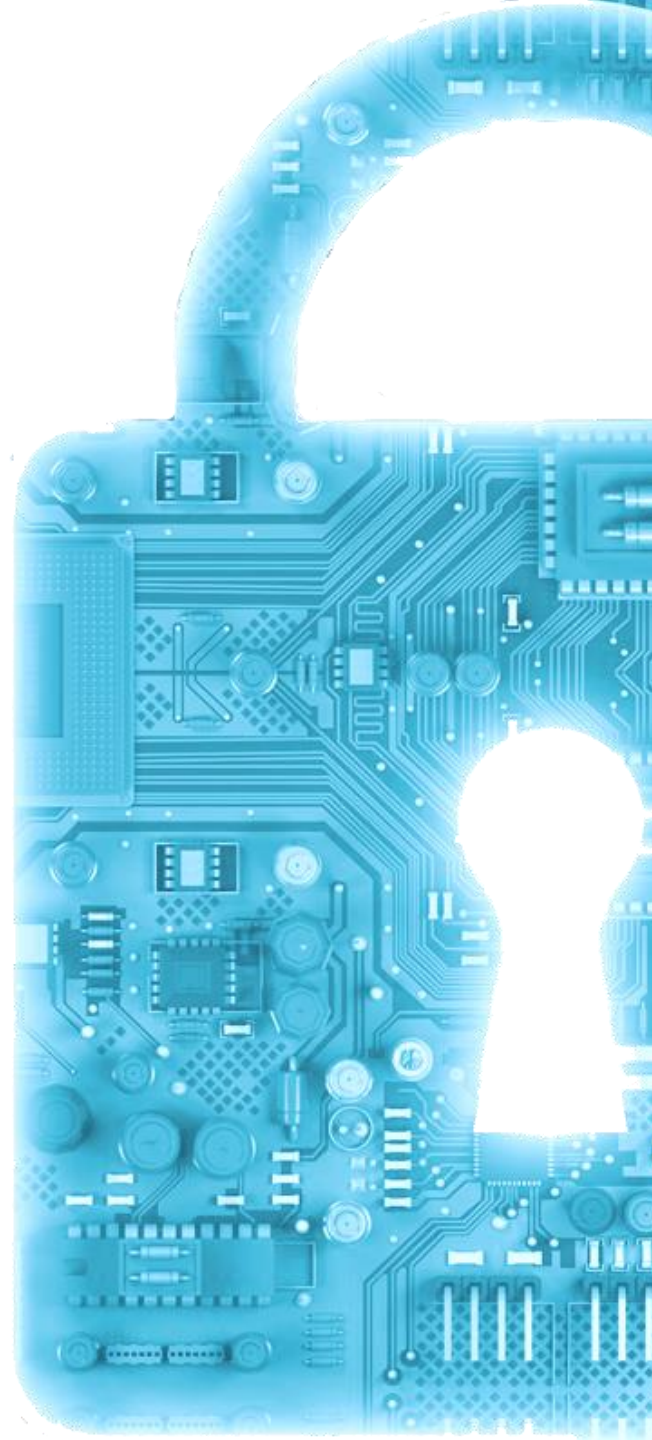


Техническая поддержка ИКС

регламент работы



Возникли вопросы при работе с ИКС?

Перед обращением к техническим специалистам рекомендуем воспользоваться следующими ресурсами:



документация
doc.a-real.ru/docu/



видеоуроки
xserver.a-real.ru/support/videolessons/



вебинары
xserver.a-real.ru/support/onlines/



форум
xserver.a-real.ru/forum/

Будьте готовы!

При обращении необходимо предоставить свои контактные данные, ИНН организации, номер версии программы и точное описание вопроса

Специалист технической поддержки может запросить доп.информацию, необходимую для решения вопроса (скриншоты, логи, доступ к ИКС и пр.)

Если вопрос не может быть решен в момент обращения, он передается в отдел разработки. Клиенту сообщается примерный срок ожидания. Пользователь может контролировать ход решения путем повторного обращения к тех.специалисту

Обращение считается закрытым, если у клиента не осталось больше вопросов либо прошло более 2 недель с момента последней заявки клиента

Техническая поддержка **включает:**

Специалисты технической поддержки обязаны оказывать/осуществлять:



помощь в регистрации продуктов



помощь в решении всех задач по настройке



исправление проблем, связанных с функционированием программы



решение вопросов, возникающих в процессе эксплуатации решения

Осуществляется поддержка продуктов:

ИКС
Стандарт






ИКС
ФСТЭК

Контент-
фильтр
ИКС

ИКС
КУБ

ИКС
Lite

Приоритет оказания поддержки:

-  **1** Партнеры компании
-  **2** Пользователи с действующей Лицензией на обновления (Премиум) или Модулем «Техподдержка»
-  **3** Пользователи, тестирующие ИКС
-  **4** Пользователи, у которых с момента покупки ИКС прошло менее 1 года и/или действует Лицензия на обновления
-  **5** Все остальные пользователи продукта

Условия оказания поддержки:

Функционал	Клиенты с Лицензией на обновления (Премиум)	Клиент с модулем «Техподдержка»	Пользователи, тестирующие ИКС	Клиенты с Лицензией на обновления	Клиенты, использующие ИКС Lite	Другие клиенты «А-Реал Консалтинг»
Максимальное время на ответ	8 часов	8 часов	24 часа	24 часа	Не ограничено	Не ограничено
Личный кабинет на сайте для общения с тех.специалистами	+	+	-	-	-	-
Удаленная поддержка по защищенному протоколу SSH	+	+	+	-	-	-
Возможность реализации дополнительного функционала	+	-	-	-	-	-
Обновление на актуальные версии ИКС	+	-	+	+	+	-
Актуальные базы данных модулей программы, сигнатур антивирусов и антиспама, IDS/IPS	+	+	+	+	+	-
Защита сети от обнаруживаемых угроз безопасности	+	+	+	+	+	-
Использование новейших технологий, реализованных в ИКС	+	+	+	+	+	-

Приоритет 1 уровня

Высший приоритет поддержки.

При необходимости дистрибьюторы и партнеры получают консультации и ответы на вопросы по настройке продукта в минимальные сроки. Кроме того, они могут рассчитывать на помощь специалистов отдела продаж в сопровождении клиентов.

Каналы обращения в тех.поддержку:

- личные контакты закрепленных специалистов
- онлайн-оператор/обратная форма связи на сайте
- общие телефоны, e-mail

Дистрибьюторы и партнеры – контрагенты

«А-Реал Консалтинг»,
с которыми заключено
партнерское соглашение

Приоритет 2 уровня

Лицензия на обновления (Премиум) необходима клиентам, которым требуется минимальное время ответа специалиста на запросы и высокий уровень консультации.

Модуль «Техподдержка» необходим клиентам с редакцией ФСТЭК, которым требуется минимальное время ответа специалиста на запросы и высокий уровень консультации.

Каналы обращения в тех.поддержку:

- личный кабинет на сайте
- запрос из веб-интерфейса продукта
- онлайн-оператор/обратная форма связи на сайте
- общие телефоны, e-mail

Клиенты, имеющие Лицензию на обновления (Премиум).

Лицензия на обновления (Премиум) действует в течение 1 года

Клиенты с модулем «Техподдержка»

Приоритет 3 уровня

Пользователи,
использующие
демо-версию /
тестирующие ИКС

Если после просмотра технических вебинаров и изучения документации пользователю не удастся выполнить установку и настройку продукта, он может обратиться за помощью к специалистам технической поддержки.

Пользователи, тестирующие ИКС, могут получать техническую поддержку еще до момента приобретения коммерческой версии.

Каналы обращения в тех.поддержку:

- запрос из веб-интерфейса продукта
- онлайн-оператор/обратная форма связи на сайте
- общие телефоны, e-mail

Приоритет 4 уровня

Клиенты, у которых с момента покупки ИКС прошло менее 1 года и/или действует Лицензия на обновления

Техническая поддержка оказывается на уровне консультации.

Каналы обращения в тех.поддержку:

- запрос из веб-интерфейса продукта
- онлайн-оператор/обратная форма связи на сайте
- общие телефоны, e-mail

Приоритет 5 уровня

Поддержка только на уровне консультации.

Оказывается в соответствии с рассмотренным приоритетом в порядке общей очереди.

Каналы обращения в тех.поддержку:

- запрос из веб-интерфейса продукта
- онлайн-оператор/обратная форма связи на сайте
- общие телефоны, e-mail

Клиенты, у которых приобретена
Лицензия на ИКС, но нет
Лицензии на обновления.

Клиенты, использующие ИКС Lite

Каналы СВЯЗИ



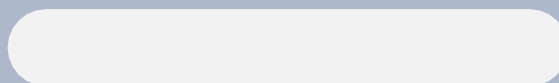
+7 495 240-92-96



онлайн-помощник на официальном сайте



запрос из веб-интерфейса продукта



support@a-real.ru



форум, социальные сети

Причины отказа в технической поддержке

Обращение за консультацией по старой версии программы, поддержка которой остановлена

Непредоставление контактных данных лица или организации, использующей продукты Компании

Обращение не связано с установкой и настройкой продуктов Компании

Грубость при общении со специалистом



ареал
КОНСАЛТИНГ



xserver.a-real.ru

Тех.поддержка:

+7 495 240-92-96

support@a-real.ru

Отдел продаж:

8 800 555-92-97

hello@a-real.ru